

**PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan

Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

AYYAS ILMAR

14020414060029

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2017

**PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan

Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

AYYAS ILMAR

14020414060029

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayyas Ilmar
NIM : 14020414060029
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

**PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan saduran atau jiplakan karya orang lain. Teks yang bukan karya saya, dicantumkan dengan mengutip/mencantumkan sumber asal kutipan (citasi) orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Agustus 2017
Pembuat Pernyataan,

Ayyas Ilmar
NIM. 14020414060029

MOTTO

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah

-Thomas Alva Edison-

Orang yang mempunyai banyak hal tidak sehebat orang yang melakukan banyak
hal baik

-Mario Teguh-

Semua impian dapat menjadi kenyataan andaikan kita memiliki keberanian untuk
mewujudkannya.

-Walt Disney-

Kemenangan terbesar kita bukanlah saat kita tidak pernah mengalami kegagalan,
tetapi setiap kali sanggup bangkit dari kegagalan.

-konfusius-

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya
2. Kedua orang tuaku, terimakasih atas segala do'a dan dukungannya selama ini
3. Kakak ku tersayang Rivelino
4. Kepada Bu Hesti Lestari ,Bu Dewi Rostyaningsih, Pak Aloysius Rengga dan Bu Nina Widowati yang selalu membuat penulis belajar untuk menjadi lebih baik dan selalu membantu dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
5. Sahabat Penulis yaitu Sarrah,Fira,Saras,Hani,Sipa,Ceisardo,Tita, dan lainnya
6. Teman-teman Administrasi Perkantoran 2014.

ABSTRAKSI

Nama : Ayyas Ilmar
NIM : 14020414060029
Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis E-Government di Dpm-Ptsp Kota Semarang
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Penelitian ini dilakukan pada Pelayanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Permasalahan yang diteliti, menyangkut 5 (lima) indikator dimensi mekanisme pengaduan. Permasalahan tersebut meliputi, bagaimana mekanisme sistem pengelolaan pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, beserta hambatan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan solusinya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kota Semarang masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tahap-tahap untuk menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat masih terlalu banyak, masih sering terjadi gangguan jaringan internet pada saat melakukan pengelolaan pengaduan, kurangnya jumlah petugas yang mengelola pengaduan, berantakan pada saat melakukan pencatatan formulir pengaduan, serta koordinasi dengan pimpinan yang masih dilakukan secara manual.

Saran yang dapat diberikan meliputi, diatur secara tegas alur koordinasi antar bidang yang awalnya secara manual menjadi online, meningkatkan kualitas jaringan internet, menambah jumlah petugas yang melakukan pengelolaan pengaduan, meningkatkan kembali penyusunan pengarsipan formulir pengaduan, serta meningkatkan koordinasi dengan pimpinan.

Kata kunci: Pelayanan, E-Government

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



Drs. Aloysius Rengga M.Si
NIP. 19600505 198803 2 001

ABSTRACT

Name : Ayyas Ilmar
NIM : 14020414060029
Title of Thesis : Management of Public Complaints Service Based on E-Government in Dpm-Ptsp Semarang City
Study Program : DIII Administrasi Perkantoran

This research was conducted at Complaint Service at One Stop Service and One Stop Service (DPM-PTSP) Semarang City. This research uses qualitative research method. The problems studied, the attention of 5 (five) indicators of the grievance mechanism dimension. These problems include, how the complaints service system at the One Stop Service and One Stop Service (DPM-PTSP) of Semarang City, can be prevented in the management of public service complaints and solutions.

The results of this study indicate that the complaint service at the One Stop Door (Dpm-Ptsp) Investment Service Office of Semarang City is still not optimal. This can be seen from the stages to follow up complaints from the public is still too much, there is still frequent disruption of the Internet network during the management of complaints, the lack of a large number of complaints, messy at the time of recording the form of complaints, and coordination with the leadership still done manually

Suggestions that can be given, manually adjusted online manuals, improving the quality of the internet network, increasing the number of officers who manage complaints, improve re-build the bloom, and improve coordination with the leadership.

Keywords: Service, E-Government

Supervisor Lecture



Drs. Aloysius Rengga M. Si

NIP. 19600505 198803 2 001

KATA PENGATAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul: “

“PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG”

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunannya, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dra. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Drs. Aloysius Rengga, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan laporan magang ini.
4. Prof. Drs.Nina Widowati,Msi selaku Dosen Wali.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Drs. Ulfi Imran Basuki,M.Si selaku Kepala DPM-PTSP Kota Semarang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir.
7. Soenarto,S Kom.,MM Kabid Sistem Informasi dan Monev Perijinan Kota Semarang yang telah membimbing dan memberikan pengalaman kerja selama magang dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Ir. Bambang Suprianto dan Ibu Rusiyati yang menjadi inspirasi serta motivasi bagi saya untuk dapat sukses dalam segala hal.
9. Kakak Saya Rivelino yang selalu memberikan semangat, support, motivasi, senyuman, dan harapan untuk dapat berjuang menggapai impian dalam hidup ini.
10. Para sahabat saya, Sarrah,Saras,Fira,Hani, Sipa,Cesia, April Gesang,Ceisardo. yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maka dengan kerendahan hati penulis bersedia menerima kritikan dan saran yang berguna bagi kemajuan penulis. Akhir kata

penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, Agustus 2017

Penulis

AYYAS ILMAR

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv

BAB I (PENDAHULUAN)

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Pembahasan	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4 Kerangka Teori	16
1.4.1 Pengertian Administrasi Perkantoran	16
1.4.2 E-Government	18
1.4.3 Pelayanan Publik	24
1.4.4 Pengaduan Pelayanan Publik	26
1.4.5 Pelayanan Terpadu	28
1.4.6 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang	29
1.5 Metode Penelitian	30
1.5.1 Fokus dan Lokus Penelitian	31
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	31
1.5.3 Sumber Data	30
1.5.4 Fenomena Penelitian	33

BAB II (GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN)

2.1 Latar Belakang Terbentuknya DPM-PTSP Kota Semarang	35
2.2 Lokasi	37
2.3 Maksud dan Tujuan.....	37
2.4 Visi dan Misi Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang	38
2.5 Maklumat Pelayanan dan Janji Pelayanan	40

2.6 Tugas Pokok dan Fungsi	41
2.7 Struktur Organisasi	42
2.8 Tugas dan Fungsi Jabatan	43
2.9 Sumber Daya Manusia	56

BAB III (PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN)

3.1 Mekanisme sistem pengelolaan pelayanan pengaduan di Dpm-Ptsp	
Kota Semarang	61
3.1.1 Penerimaan Pengaduan Secara Lisan	62
3.1.2 Penerimaan Pengaduan Secara Tertulis	66
3.1.3 Petugas yang menangani pengaduan	73
3.1.4 Pencatatan Pengaduan	76
3.1.5 Pengarahan Form Pengaduan	78
3.2 Hambatan dalam Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan.....	81

BAB IV (PENUTUP)

4.1 Kesimpulan	84
4.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	xv
----------------------	----

LAMPIRAN	xvi
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang	56
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status/ Golongan Ruang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) DPM-PTSP Kota Semarang	57
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Struktural, Fungsional Tertentu dan Fungsional Umum (Staf) DPM-PTSP Kota Semarang	58
Tabel 2.4 Daftar Sarana dan Prasarana di DPM-PTSP Kota Semarang	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistem Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	5
Gambar 1.2 Sistem Pengelolaan Pengaduan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	28
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	44

